



Programma Di Piano Unitario dei  
Servizi  
PLUS – Anglona-Coros-Figulinas



Comune di Osilo  
Ente capofila



Asl N. 1 - Sassari



Provincia di Sassari

*Ambito PLUS Anglona-Coros-Figulinas*

**COMUNE DI OSILO**

*Provincia di Sassari*

**Capofila Ambito PLUS**

**ISTITUZIONE DELL'ALBO DEI SOGGETTI ACCREDITATI PER IL SERVIZIO DI  
ASSISTENZA DOMICILIARE (SAD),  
DEI COMUNI DELL'AMBITO PLUS ANGLONA-COROS-FIGULINAS**

Allegato 1

***Disciplinare di funzionamento***

---

## SOMMARIO

PREMESSA .....	3
PARTE PRIMA.....	3
1. – Definizioni.....	3
2. – Finalità.....	4
3. – Destinatari.....	4
4. – Soglie di accreditamento.....	4
PARTE SECONDA.....	4
5. – Scelta del Fornitore da parte dell'Utente.....	4
6. – Definizione rapporti tra il Fornitore e il Capoambito.....	4
7. – Prestazioni obbligatorie.....	5
8. – Prestazioni accessorie.....	5
9. – Prestazioni migliorative.....	5
10. – Registrazione delle prestazioni rese.....	5
11. – Buono sociale o Voucher.....	6
12. – Modalità di pagamento del Buono sociale.....	6
13. – Obblighi del Fornitore nei confronti dell'Utente.....	6
14. – Graduatoria di merito.....	7
15. – Inadempimenti e penalità.....	8
16. – Procedura di erogazione.....	8
17. – Procedura d'urgenza.....	9
18. – Durata, modifica e cessazione del Buono sociale.....	9
19. – Cause di sospensione del Buono sociale.....	10
20. – Sospensione o cancellazione dall'Albo del Fornitore accreditato.....	10
21. – Utenti non beneficiari di Buono sociale.....	11
22. – Sistema informativo.....	11
PARTE TERZA.....	11
23. – Il Piano Assistenziale Individualizzato - PAI.....	11
24. – Partecipazione dell'Utente al costo del servizio.....	11
25. – Definizione rapporti tra il Servizio Sociale Locale e il Capoambito.....	11
ALLEGATO A - Elenco delle prestazioni obbligatorie.....	13

## PREMESSA

Il presente Disciplinare di funzionamento del Servizio Assistenza Domiciliare (SAD) e i suoi Allegati, che costituiscono parte integrante dello stesso, sono finalizzati a definire l'organizzazione del servizio.

Regolamenta l'azione denominata Assistenza Domiciliare, prevista nel Documento di programmazione PLUS 2012-2014 dell'Ambito PLUS Anglona-Coros-Figulinas.

Nell'ambito dei principi e nel rispetto della normativa nazionale e regionale in materia di servizi socio-assistenziali (L. 328/2000 e L.R. 23/2005), i Comuni afferenti all'Ambito PLUS Anglona-Coros-Figulinas: Bulzi, Cargeghe, Castelsardo, Chiaramonti, Codrongianos, Erula, Florinas, Laerru, Martis, Muros, Nulvi, Osilo, Ossi, Perfugas, Ploaghe, S. Maria Coghinas, Sedini, Sennori, Tergu, Tissi, Usini, Valledoria, Viddalba, si adoperano per attuare una serie di azioni volte a potenziare l'integrazione sociale e sociosanitaria attraverso la costruzione di politiche sociali e socio-sanitarie comuni dentro un piano strategico distrettuale condiviso.

## PARTE PRIMA

### 1. – Definizioni.

Ai fini dell'applicazione del presente Disciplinare valgono le seguenti definizioni essenziali:

- **Albo Fornitori:** il termine indica l'elenco dei Fornitori accreditati a erogare il SAD;
- **Ambito:** il termine indica il territorio dei comuni ricadenti nell'Ambito PLUS Anglona-Coros-Figulinas: Bulzi, Cargeghe, Castelsardo, Chiaramonti, Codrongianos, Erula, Florinas, Laerru, Martis, Muros, Nulvi, Osilo, Ossi, Perfugas, Ploaghe, S. Maria Coghinas, Sedini, Sennori, Tergu, Tissi, Usini, Valledoria, Viddalba, all'interno dei quali viene erogato il SAD;
- **Buono sociale o Voucher:** il termine indica il ticket cartaceo che dà diritto all'erogazione di prestazioni orarie domiciliari;
- **Capoambito:** il termine indica il soggetto avente lo status di ente delegato alla gestione del SAD;
- **Cittadino:** il termine indica i cittadini potenziali destinatari del SAD;
- **Comune:** il termine indica i Comuni firmatari lo Schema di Convenzione Quadro per la gestione associata del SAD appartenenti al PLUS;
- **Fornitore o Soggetto accreditato:** il termine indica l'operatore accreditato, il quale assume, con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, l'erogazione di un servizio in cambio di un corrispettivo in danaro. In sede di erogazione delle prestazioni esso si attiene alle modalità, ai tempi e alle condizioni indicate nel PAI e si raccorda con tutti gli altri soggetti coinvolti;
- **Patto di accreditamento:** il termine indica il contratto sottoscritto dal Comune Capoambito e dal Fornitore, contenente gli impegni assunti da entrambe le parti;
- **PAI:** il termine indica il Piano Assistenziale Individualizzato;
- **PLUS:** il termine indica il Piano Di Piano Unitario dei Servizi alla persona dell'Ambito PLUS Anglona-Coros-Figulinas, in cui ricadono i Comuni interessati al servizio SAD;
- **SAD:** è il termine indicante il Servizio di Assistenza Domiciliare costituito dal complesso di interventi e di prestazioni di carattere socio-assistenziale, fatta eccezione per quelle a carattere sanitario che rimangono di competenza della ASL, erogati al domicilio di chiunque si trovi in condizioni di temporanea o permanente necessità di aiuto per la gestione della propria persona, per il governo della casa e per la conservazione dell'autonomia di vita in casa, in famiglia e nel proprio contesto sociale;
- **Ufficio di Piano:** è l'Ufficio con sede presso il Comune capoambito, che coordina e sovrintende alla gestione associata dei servizi sociali;
- **Servizi Sociali Locali:** sono i Servizi dei singoli Comuni del PLUS, che collaborano alla gestione del SAD;
- **Utente/Utenza:** il termine indica la parte destinataria delle prestazioni erogate ovvero la parte richiedente le medesime.

## **2. – Finalità.**

Il SAD si propone di:

- prevenire e rimuovere situazioni di bisogno e disagio, consentendo al cittadino di conservare l'autonomia di vita nella propria abitazione, nel proprio ambiente familiare e sociale, nel caso in cui egli venga a trovarsi nell'impossibilità di provvedere completamente a se stesso, senza poter contare nell'aiuto adeguato di familiari e/o parenti o venga a trovarsi in uno stato di necessità che comprometta la continuazione normale della propria vita familiare;
- evitare ricoveri inappropriati e favorire le dimissioni da ospedali e istituti;
- promuovere l'autonomia delle famiglie a rischio di emarginazione e/o in situazioni problematiche;
- favorire l'integrazione e il collegamento fra i servizi socio-sanitari in grado di concorrere all'autonomia della persona;
- favorire il recupero delle potenzialità residue della persona e il mantenimento dell'unità familiare.

## **3. – Destinatari.**

Possono usufruire del SAD i cittadini residenti nei Comuni dell'Ambito PLUS Anglona-Coros-Figulinas, o temporaneamente residenti, o stranieri, o immigrati o apolidi purché regolarizzati in base alle vigenti disposizioni di legge. Nello specifico i destinatari del servizio sono:

- a. Persone con età superiore ai 65 anni che vivono da sole o in coppia, e che si trovano in condizione di isolamento, parzialmente o totalmente non-autosufficienti, prive o con ridotta rete familiare;
- b. Persone o nuclei familiari in cui sono presenti persone con ridotto grado di autosufficienza fisica e psico-fisica, con scarsa capacità organizzativa nel governo della casa, in situazioni di solitudine e di isolamento psicologico, che hanno difficoltà a mantenere rapporti con il mondo esterno;
- c. Persone o nuclei familiari comprendenti minori a rischio di emarginazione in presenza di situazioni di grave disagio o di emergenza (difficoltà temporanea nella conduzione familiare, allontanamento dei genitori per cause di forza maggiore, periodi di ospedalizzazione degli stessi, ecc.);

## **4. - Soglie di accreditamento**

Nella prima fase di accreditamento sperimentale - fatte salve le determinazioni che, alla luce degli esiti della sperimentazione, dovessero essere successivamente adottate dal PLUS - al fine di evitare posizioni dominanti che condizionerebbero quelli che sono due principi cardine del sistema dell'accreditamento: la positiva concorrenza fra i fornitori e la libera scelta del cittadino/utente, viene fissata una soglia massima di accreditamento. Ogni fornitore accreditato non potrà complessivamente gestire interventi e servizi SAD, L. 162/98, HCP, a favore dei cittadini dell'Ambito PLUS Anglona-Coros-Figulinas per un importo massimo superiore al 50% della spesa annua complessiva presunta indicata all'art. 18 del Bando di accreditamento, fatti salvi i requisiti di cui all'art. 7, lett. D1 e D2 dello stesso Bando.

In ogni caso, posta la soglia massima generale come sopra fissata, le soglie dei singoli concorrenti verranno determinate mediante l'applicazione dei criteri di cui al richiamato art. 6, lett. D1 e D2 del Bando di accreditamento.

## **PARTE SECONDA**

## **5. – Scelta del Fornitore da parte dell'Utente.**

Il SAD garantisce all'Utente il diritto di partecipare alla formulazione del proprio PAI e gli riconosce il diritto di scegliere direttamente il Fornitore del servizio, fra coloro che sono iscritti nell'Albo e hanno stipulato il relativo Patto di accreditamento. Al fine di agevolare la scelta consapevole del proprio Fornitore sulla base dei servizi offerti, delle modalità di erogazione degli stessi, degli impegni e delle garanzie previste, l'Ufficio di Piano mette a disposizione dell'Utente o del suo Familiare di riferimento, anche solo per la visione:

- a) l'Elenco dei Fornitori accreditati
- b) la Carta dei servizi di ciascun Fornitore
- c) la Graduatoria di merito, di cui all'articolo 14 del presente Disciplinare.

## **6. – Definizione rapporti tra il Fornitore e il Capoambito.**

I Fornitori accreditati iscritti all'Albo dovranno stipulare con il Capoambito un Patto di Accreditamento. La sottoscrizione del Patto non comporta quale conseguenza automatica l'erogazione degli interventi e

servizi. A tal fine occorre, quale condizione necessaria e sufficiente, che l'Utente esprima il proprio diritto di scelta del proprio Fornitore.

Il Fornitore accreditato deve effettuare l'erogazione degli interventi e servizi domiciliari nei confronti di tutti gli Utenti autorizzati, nel pieno rispetto dei livelli quali-quantitativi del servizio, delle procedure previste e di tutte le condizioni individuate nel Disciplinare, nell'Avviso, nel Patto di Accreditamento e nei loro allegati.

#### **7. – Prestazioni obbligatorie.**

Il SAD prevede l'erogazione al domicilio dell'Utente, delle seguenti prestazioni socio-assistenziali obbligatorie:

1. Alzata
2. Messa a letto
3. Cura della persona
4. Mobilizzazione
5. Cura della casa
6. Controlli e verifiche
7. Preparazione del pasto nel domicilio della persona
8. Lavaggio e/o stiratura di biancheria a domicilio
9. Accompagnamento
10. Commissioni
11. Compagnia

Dettagli e modalità di erogazione delle prestazioni vengono meglio definite nell'**Allegato A** del presente Disciplinare

#### **8. – Prestazioni accessorie.**

Il Fornitore che intende accreditarsi potrà presentare, al momento della sua candidatura, un elenco di prestazioni accessorie e/o complementari che intende proporre in aggiunta alle prestazioni obbligatorie di cui all'**Allegato A** del presente Disciplinare. In relazione alla tipologia di Utenza SAD, le prestazioni accessorie e/o complementari che possono meglio rispondere alle esigenze e ai bisogni sono, a titolo esemplificativo:

- a. Prestazioni infermieristiche
- b. Pulizia straordinaria dell'ambiente domestico
- c. Interventi di piccola manutenzione dell'ambiente domestico
- d. Riparazioni di piccola sartorial
- e. Lavanderia centralizzata.

Il Fornitore dovrà indicare i nominativi degli eventuali professionisti e/o ditte di cui intenda avvalersi e il relativo tariffario delle prestazioni.

Il tariffario deve prevedere costi in linea con quelli di mercato. Le prestazioni accessorie e/o complementari sono effettuate su richiesta dell'Utente o Familiare di riferimento con attribuzione diretta dell'intero costo all'Utente beneficiario del servizio. Il Fornitore potrà integrare l'elenco delle prestazioni accessorie, anche durante il periodo di vigenza dell'accreditamento, previa comunicazione e validazione del Capoambito.

#### **9. – Prestazioni migliorative.**

Il Fornitore potrà presentare, al momento della sua candidatura, un elenco di prestazioni migliorative, aggiuntive, di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie di cui all'**Allegato A** del presente Disciplinare e alle prestazioni accessorie di cui all'articolo precedente.

Le prestazioni migliorative dovranno essere riferite agli specifici interventi autorizzati contenuti nel Buono sociale (es. maggior durata degli interventi, maggiore frequenza, utilizzo di ausili di proprietà del Fornitore, ecc.).

Tali prestazioni migliorative costituiscono un'offerta volontaria da parte del Fornitore di ulteriori prestazioni rispetto a quelle obbligatorie che non modifica le condizioni economiche fissate nel Buono sociale sottoscritto dalle parti.

Il Fornitore dovrà indicare nella propria Carta dei servizi l'erogazione delle prestazioni migliorative senza oneri aggiuntivi a carico del PAI e/o dell'Utente.

#### **10. – Registrazione delle prestazioni rese.**

Il Fornitore adotta una scheda giornaliera delle prestazioni per singolo Utente nel quale dovranno essere indicate la data, le prestazioni erogate previste nel PAI, l'ora di inizio e fine intervento, il numero degli

accessi effettuati, la firma dell'operatore che ha eseguito la prestazione, la firma dell'Utente o Familiare di riferimento. Dovranno inoltre essere indicate le eventuali prestazioni non rese e la relativa motivazione.

La suddetta scheda dovrà essere redatta in duplice copia: una dovrà rimanere presso il domicilio dell'Utente e una custodita dal Fornitore.

L'Ufficio di Piano si riserva la facoltà di richiedere, ogni qual volta lo ritenga utile o necessario, la suddetta documentazione.

#### **11. – Buono sociale o Voucher.**

Il Buono sociale è lo strumento attraverso il quale si riconosce la necessità di un intervento assistenziale personalizzato agevolato e attraverso il quale il Comune si impegna nei confronti dell'Utente a sostenere in tutto o in parte l'onere finanziario necessario per la fruizione dell'intervento stesso. Rappresenta titolo valido che, a seguito e sulla base di un PAI, autorizza l'Utente a fruire di interventi di assistenza domiciliare agevolata. L'Ufficio di Piano presso il Comune capoambito garantisce le attività di amministrazione, verifica, vigilanza e controllo per l'emissione del Buono.

#### **12. – Modalità di pagamento del Buono sociale.**

Il corrispettivo relativo al Buono sociale e alle prestazioni effettivamente rese potrà essere liquidato al Fornitore dal Capoambito. Il Fornitore, con cadenza mensile, prima dell'emissione della fattura, dovrà inviare al Servizio Sociale del Comune di riferimento, nelle modalità stabilite, una scheda di rendicontazione riepilogativa relativa all'avvenuta erogazione degli interventi, con l'indicazione, per ciascun PAI, del numero e della tipologia delle prestazioni erogate, il numero delle ore complessivamente svolte, la qualifica degli operatori impegnati nell'intervento. Tale rendicontazione è necessaria per consentire al Servizio Sociale del Comune di riferimento di emettere "Certificato di regolarità delle prestazioni erogate" dal Fornitore.

Il Fornitore trasmetterà le fatture con allegato il Certificato di regolarità delle prestazioni erogate, entro il giorno 15 di ogni mese successivo a quello relativo all'erogazione, direttamente al Capoambito.

In caso di contestazione sul totale delle ore fatturate, il Capoambito procede alla liquidazione parziale della fattura per le ore certificate, salvo successiva verifica ed eventuale conguaglio.

In tali casi il Fornitore deve produrre le relative note di credito/debito al fine di chiudere le situazioni pendenti.

Il pagamento dei corrispettivi per le prestazioni rese è subordinato all'applicazione delle norme vigenti (es. DURC).

#### **13. – Obblighi del Fornitore nei confronti dell'Utente.**

Il Fornitore accreditato è tenuto a garantire l'esecuzione delle prestazioni previste nel Buono Sociale secondo i tempi, le modalità e i costi in esso previsti e nel rispetto delle condizioni indicate nel Bando e nei suoi allegati.

In caso di violazione di tali obblighi e in caso di carente, tardiva o incompleta esecuzione del servizio, il Capoambito ha facoltà di procedere all'applicazione delle penalità di cui all'articolo 15 del presente Disciplinare.

Il Fornitore accreditato:

- si impegna a collaborare alla elaborazione del PAI;
- si impegna a rispettare il diritto di scelta esercitato dall'Utente, accettando ed eseguendo ogni PAI;
- si impegna ad erogare il servizio nel rispetto del PAI e secondo le prestazioni, i tempi, le modalità e i costi previsti;
- qualora nella propria Carta dei servizi consegnata all'Utente o Familiare di riferimento abbia previsto, l'erogazione, senza oneri aggiuntivi a carico del Capoambito e/o dell'Ufficio di Piano e/o dell'Utente, di prestazioni complementari, migliorative, aggiuntive di qualità rispetto alle prestazioni obbligatorie di cui dell'*Allegato A* del presente Disciplinare, si impegna all'erogazione delle stesse secondo le condizioni e i tempi indicati negli stessi documenti e si impegna altresì, se non previsto diversamente, a garantirne l'esecuzione per tutta la durata del Buono sociale;
- si impegna a comunicare tempestivamente all'Utente o al suo Familiare di riferimento e all'Ufficio di Piano, l'eventuale scostamento (anticipazione o ritardo) rispetto alle fasce orarie di erogazione dell'intervento concordato;
- in caso di proclamazione di sciopero del personale, si impegna a garantire il contingente di operatori necessario per il mantenimento dei servizi essenziali. Inoltre si impegna a dare comunicazione agli Utenti, nelle forme adeguate, almeno cinque giorni prima dell'inizio dello sciopero, dei modi e dei tempi di erogazione dei servizi nel corso dello sciopero e delle misure

per la riattivazione degli stessi. Analogamente tale comunicazione deve essere tempestivamente inoltrata all'Ufficio di Piano; in questo ultimo caso la comunicazione deve essere corredata dall'elenco nominativo degli utenti a cui comunque vengono garantiti i servizi minimi essenziali. Per gli interventi non resi a causa dello sciopero nulla è riconosciuto al Fornitore;

- si impegna a comunicare la propria eventuale cancellazione dall'Albo agli Utenti che ha in carico, garantendo comunque la fornitura degli interventi in esso previsti per un periodo di almeno 30 giorni, al fine di permettere all'Utente la scelta di un altro Fornitore;
- si impegna ad assicurare anche agli Utenti non titolari di Buono servizio i medesimi standard di qualità e gli interventi che ha accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, a fronte di una tariffa non superiore a quelle stabilite per il presente procedimento.

Il Fornitore inoltre deve garantire la figura di un Coordinatore deputato a svolgere le seguenti funzioni:

- cura il coordinamento degli operatori impegnati nel servizio;
- è referente per conto del Fornitore nei confronti dell'Ufficio di Piano;
- aggiorna l'Ufficio di Piano in merito ai PAI attivati e sulle eventuali criticità riscontrate nella gestione degli stessi;
- partecipa agli eventuali incontri organizzati dal Capoambito o dall'Ufficio di Piano per la verifica sull'andamento degli interventi autorizzati;
- stabilisce rapporti di collaborazione con Enti, Istituzioni, Associazioni, altre agenzie del territorio, finalizzati alla integrazione dei servizi accreditati con gli altri servizi già attivi a favore degli Utenti assistiti e alla implementazione degli interventi in un'ottica di lavoro di rete.

Il Fornitore, inoltre, è tenuto a garantire:

- la continuità assistenziale degli operatori impiegati nei diversi interventi, al fine di favorire quel rapporto relazionale con l'Utente che è fattore determinante della qualità;
- la costituzione di gruppi di lavoro stabili per territorio;
- l'osservanza delle norme vigenti relative alla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ai sensi del D.Lgs. 81/08 e ss.mm. e ii., all'igiene del lavoro, alle assicurazioni contro gli infortuni, alle previdenze varie per la disoccupazione involontaria, invalidità e vecchiaia, la tubercolosi e altre malattie professionali, ed ogni altra disposizione in vigore o che dovesse intervenire successivamente per la tutela materiale dei lavoratori;
- l'applicazione per l'intera durata dell'iscrizione all'Albo dei soggetti accreditati, nei riguardi di tutto il personale impiegato, senza distinzione alcuna tra dipendenti e soci lavoratori, tutte le leggi vigenti in materia di lavoro ed assicurazioni sociali, i regolamenti e le disposizioni dei Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro, nonché integrativi provinciali/aziendali vigenti e successivi rinnovi. In particolare si impegna al rispetto dei salari minimi contrattuali, al pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali, alla previsione di idonee coperture assicurative, assumendone a proprio carico gli oneri relativi;
- il periodico aggiornamento formativo del personale impiegato;
- l'attivazione delle procedure di primo soccorso in caso di necessità;
- la predisposizione della Carta dei Servizi, mettendola a disposizione dell'Utenza, anche solo per la visione, presso l'Ufficio di Piano, con la finalità di facilitare l'Utente nella scelta consapevole del proprio Fornitore.

Il Fornitore deve illustrare all'Utente le procedure e gli strumenti adottati per la Gestione dei reclami e/o disservizi, per i quali, lo stesso si impegna a dare risposta al reclamo entro 10 giorni e a comunicare immediatamente all'Ufficio di Piano le segnalazioni pervenute.

#### **14. – Graduatoria di merito.**

Tutti i Fornitori accreditati verranno inseriti, oltre che nell'Albo, anche in una Graduatoria di merito. A tutti i Fornitori accreditati verrà attribuito un punteggio iniziale di trenta punti. Lo stesso punteggio potrà subire variazioni in diminuzione in caso si verificano le inadempienze di cui all'articolo 15 del presente Disciplinare.

La graduatoria verrà aggiornata da un apposita Commissione di merito nominata dal Capoambito.

Il Responsabile del settore politiche sociali del Capoambito provvederà alla nomina del soggetto che svolgerà le funzioni di segretario verbalizzante. La Commissione di merito si riunisce di norma con cadenza trimestrale al fine di valutare i casi pendenti e ogni qualvolta il Responsabile del settore politiche sociali del Capoambito lo richieda. La Commissione di merito attribuisce le penalità - sia di tipo economico che di demerito, così come previsto dall'articolo 15 del presente Disciplinare - a seguito

della definizione e pubblicazione di un sistema di parametri razionali da applicare in maniera uniforme a tutte le casistiche di inadempimento che si verificano.

### 15. – Inadempienze e penalità.

Qualora da parte del Fornitore si verifichi un caso di inadempienza ovvero adempimento parziale delle prestazioni o degli impegni previsti dall'accreditamento, anche su segnalazione dell'Utente, da parte del Capoambito, per il tramite della Commissione di merito, sono applicate le seguenti penali:

- di tipo economico, afferenti gli inadempimenti di tipo gestionale;
- di demerito, afferenti il sistema di accreditamento.

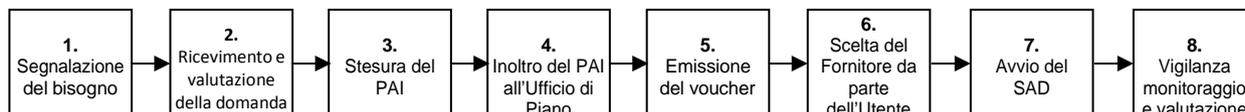
Le penali sono così determinate:

- a. mancato intervento non giustificato da impedimenti posti dall'utenza: penalità da € 100,00 a € 500,00 e da 1 a 5 punti a seconda del grado di rilevanza dell'intervento mancato;
- b. mancata comunicazione dell'interruzione del servizio: penalità fino a punti 2;
- c. mancata comunicazione delle modifiche del monte ore del PAI non autorizzate: penalità fino a punti 3;
- d. mancato invio della copia del contratto stipulato con l'Utente nei tempi previsti: penalità fino a punti 2;
- e. mancata comunicazione annuale dell'elenco del personale operante e delle variazioni intervenute: penalità fino a punti 3;
- f. mancata comunicazione annuale, dei percorsi formativi attuati a favore del personale: penalità fino a punti 3;
- g. mancata osservanza della tempistica di presentazione di rendicontazioni o documentazione richiesta: penalità fino a punti 3;
- h. mancata partecipazione a gruppi di lavoro con l'Ufficio di Piano: penalità punti 0,2 per ogni assenza immotivata.

L'applicazione delle penali deve essere preceduta da regolare contestazione dell'inadempienza, verso cui il Fornitore avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 10 giorni dal ricevimento della contestazione. Nel caso di mancata presentazione o di controdeduzioni valutate non esaustive, il Capoambito, anche su indicazione dell'Ufficio di Piano procederà all'applicazione delle sopra citate penali.

Al raggiungimento di trenta punti di penalità, il Fornitore sarà sospeso o cancellato dal sistema di accreditamento secondo le modalità previste dal presente Disciplinare

### 16. - Procedura di erogazione.



#### 16.1. Segnalazione del bisogno:

**Attori** → Potenziale Utente - suo Familiare - altre persone - medico di base - servizi territoriali della ASL.

**AZIONI** → Segnala il bisogno al Servizio Sociale del Comune di residenza.

#### 16.2. Ricevimento e valutazione della segnalazione:

**Attori** → Servizio Sociale del Comune di residenza

**AZIONI** → Accoglimento/ Rifiuto della richiesta tenendo conto del bisogno e della condizione economica dell'Utente.

#### 16.3. Stesura del PAI

**Attori** → Operatore Sociale - Potenziale Utente - Familiare di riferimento - Care Giver

**AZIONI** → Stesura del PAI, indicante:  
- le prestazioni ammissibili, definite nell'Allegato A  
- la tipologia e il costo delle prestazioni  
- la capacità di partecipazione dell'Utente al costo del servizio

#### **16.4. Inoltro del PAI all'Ufficio di Piano**

<b>Attori</b> →	Servizio Sociale del Comune di residenza
<b>AZIONI</b> →	Invio telematico del PAI all'UdP

#### **16.5. Emissione del Voucher:**

<b>Attori</b> →	Ufficio di Piano
<b>AZIONI</b> →	<ul style="list-style-type: none"><li>- Verifica della capienza economica del Comune richiedente</li><li>- Emissione del voucher</li><li>- Comunicazione ammissione al servizio</li></ul>

#### **16.6. Scelta del Fornitore da parte dell'Utente:**

<b>Attori</b> →	Utente o familiare di riferimento
<b>AZIONI</b> →	<ul style="list-style-type: none"><li>- Scelta del Fornitore fra I soggetti accreditati</li><li>- Comunicazione della scelta all'Ufficio di Piano</li></ul>

#### **16.7. Avvio del SAD:**

<b>Attori</b> →	Ufficio di Piano - Fornitore scelto dall'Utente
<b>AZIONI</b> →	<ul style="list-style-type: none"><li>- Verifica capienza Fornitore prescelto (in caso di limite massimo raggiunto dal Fornitore, invito all'Utente e fare una nuova scelta).</li><li>- Comunicazione attivazione servizio con consegna della scheda delle prestazioni al Fornitore</li><li>- Avvio servizio</li></ul>

#### **16.8. Vigilanza, monitoraggio e valutazione:**

<b>Attori</b> →	Ufficio di Piano - Servizi Sociali Locali
<b>AZIONI</b> →	Verifiche periodiche sull'andamento del SAD e del livello quali-quantitativo degli interventi assistenziali resi dal Fornitore.

#### **17. - Procedura d'urgenza.**

Qualora si verificano situazioni eccezionali per le quali è necessario attivare immediatamente un intervento o modificare il PAI (situazione di bisogno socio-sanitario di Utente solo o con rete familiare inadeguata, eventi traumatici accaduti all'assistito o riferiti alla rete familiare/amicale impegnata nel compito di cura, situazioni di abbandono, ecc.), il Fornitore deve essere in grado di rendersi operativo entro 24 ore dalla comunicazione del Capoambito.

#### **18. – Durata, modifica e cessazione del Buono sociale.**

Il Buono sociale è strettamente connesso alla durata del PAI.

Scaduto tale termine, qualora persistano le condizioni che hanno determinato la sua emissione, potrà essere riemesso secondo le modalità descritte nei precedenti articoli.

Ogni cambiamento della situazione che richiede la modifica degli interventi autorizzati comporta l'emissione di un nuovo Buono sociale che sostituisce il precedente.

E' data facoltà all'Utente, qualora intervengano gravi motivi di insoddisfazione debitamente giustificati, di chiedere il cambiamento del Fornitore prescelto prima della scadenza indicata nel Buono sociale, con preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'Ufficio di Piano e al Fornitore, senza penalità o ritorsioni di sorta. In questo caso, si provvederà all'emissione di un nuovo Buono a favore del nuovo Fornitore che coprirà la parte di intervento non ancora fruita.

Qualora la richiesta di variazione del Fornitore da parte del medesimo Utente dovesse ripetersi più volte nel corso del periodo di validità del Buono, sarà cura dell'Ufficio di Piano verificare le cause e valutare l'opportunità o meno di interruzione del Buono.

L'Utente può rinunciare in qualsiasi momento al Buono di cui fruisce, prima della sua scadenza, dandone preavviso scritto di almeno sette giorni lavorativi all'Ufficio di Piano e al Fornitore, senza penalità o ritorsioni di sorta. Tale rinuncia comporta l'interruzione degli interventi previsti nel PAI e l'impossibilità di

ricorrere nell'anno in corso a nuove attivazioni del servizio, salvo i casi che saranno oggetto di valutazione da parte dell'Ufficio di Piano.

In caso di necessità di interruzione del servizio per cause di forza maggiore, l'Utente e/o il Familiare di riferimento dovrà darne tempestiva comunicazione all'Ufficio di Piano e al Fornitore.

L'Utente può, altresì, richiedere al Fornitore ulteriori prestazioni aggiuntive e/o accessorie - rispetto a quelle autorizzate nel Buono, non ricomprese tra quelle obbligatorie di cui all'Allegato A del presente Disciplinare - i cui costi restano, pertanto, a totale carico dell'Utente.

#### **19. – Cause di sospensione del Buono sociale.**

Nel caso di particolari esigenze personali o di ricoveri ospedalieri che non consentano la regolare fruizione degli interventi già autorizzati, l'Utente o suo Familiare di riferimento deve comunicare all'Ufficio di Piano e al Fornitore la necessità di una sospensione dell'intervento/servizio, tempestivamente e secondo le modalità stabilite dall'Ufficio di Piano.

Qualora la non tempestiva comunicazione della sospensione del servizio si verificasse più volte nell'arco di tempo della validità del Buono, l'Ufficio di Piano valuterà la situazione al fine di adottare i provvedimenti più opportuni (es: interruzione del servizio, rimodulazione dell'intervento; etc.).

L'Ufficio di Piano, che venisse a conoscenza dell'assenza dall'abitazione dell'Utente, nei casi di eventi improvvisi e/o di ricoveri ospedalieri non programmati e nelle situazioni in cui l'Utente o il Familiare di riferimento si trovi nell'impossibilità di provvedere direttamente, comunica al Fornitore l'interruzione del servizio e la durata presunta della stessa.

Il Fornitore ha l'obbligo di comunicare tempestivamente all'Ufficio di Piano la riscontrata assenza dall'abitazione dell'Utente.

Nessun corrispettivo è dovuto per il periodo di sospensione del servizio.

In caso di ricovero ospedaliero dell'Utente il PAI potrà proseguire con modalità che verranno comunicate dall'Ufficio di Piano.

Nel caso in cui emergano particolari esigenze legate a condizioni di solitudine, rete familiare inadeguata, patologie particolari, l'Ufficio di Piano potrà proporre l'erogazione di alcune prestazioni in relazione al bisogno rilevato (es. preparazione pasti tritati e/o liquidi non forniti dall'ospedale, aiuto nella somministrazione degli stessi, ecc.).

#### **20. – Sospensione o cancellazione dall'Albo del Fornitore accreditato.**

L'iscrizione all'Albo comporta la conoscenza e l'accettazione di tutte le regole, patti e condizioni indicate nel presente Disciplinare, nell'Avviso di accreditamento, nel Patto di accreditamento e in tutti i loro allegati.

Il Fornitore può essere **sospeso** dall'Albo nei seguenti casi:

- mancanza anche temporanea anche di uno solo dei requisiti minimi di ordine generale e di capacità professionale e dei requisiti di capacità organizzativa/gestionale, strutturali e di qualità;
- ritardo nell'attivazione del Buono sociale per più di 3 volte in un anno.  
Nel predetto caso, il Fornitore non può prendere in carico nuovi Utenti e ha il dovere di garantire la prosecuzione dell'assistenza come prevista dal Patto di Accreditamento alle persone già in carico al momento della sospensione fino alla conclusione del Buono sociale in corso.

Il Fornitore può essere **cancellato** dall'Albo nei seguenti casi:

- gravi violazioni degli obblighi previsti dal Patto di accreditamento tali da compromettere la regolarità del servizio;
- discontinuità nell'erogazione delle prestazioni a domicilio riferite ai Buoni sociali, riscontrata con le attività di monitoraggio;
- interruzione dell'attività superiore a 5 giorni;
- esiti negativi delle verifiche, a seguito delle funzioni di monitoraggio e vigilanza da parte dell'Ufficio di Piano;
- impiego di personale professionalmente non adeguato o con situazioni di incompatibilità;
- gravi inosservanze delle norme legislative, regolamentari e deontologiche;
- per tutte le cause previste dalle leggi vigenti.

L'Ufficio di Piano, accertata una o più inadempienze di cui sopra, provvede ad una contestazione formale al soggetto interessato, mediante PEC o Raccomandata A/R. Eventuali opposizioni o giustificazioni da parte dei soggetti che hanno ricevuto la contestazione devono pervenire al Capoambito entro e non oltre 10 giorni dalla data di spedizione della PEC e/o raccomandata A/R in cui viene loro comunicata la

contestazione. Tutta la documentazione relativa agli accertamenti effettuati dall'Ufficio di Piano e alle controdeduzioni del Fornitore viene trasmesso alla *Commissione di merito* di cui al precedente art. 13, perché vengano assunte le decisioni definitive.

La *Commissione di merito*, esaminata la contestazione, il ricorso o la giustificazione, esprime un parere definitivo in un verbale che viene approvato e reso esecutivo con determinazione del Responsabile del Servizio dell'Ente capoambito.

Il Fornitore si impegna a comunicare la propria eventuale cancellazione dall'Albo agli Utenti in carico, garantendo comunque la fornitura degli interventi previsti per un periodo di 15 giorni, al fine di permettere all'Utente la scelta di un altro Fornitore.

#### **21. – Utenti non beneficiari di Buono sociale.**

Possono avvalersi dei Fornitori accreditati anche coloro che ritengano di acquistare autonomamente e interamente a proprie spese gli interventi di assistenza domiciliare necessari a soddisfare la loro domanda.

Essi si rivolgono direttamente ai Fornitori accreditati, che sono tenuti ad assicurare, a fronte dei medesimi livelli standard di qualità e quantità degli interventi che hanno accettato di fornire con la richiesta di accreditamento, con i prezzi non superiori a quelli stabiliti nell'Avviso e dalle proposte di tariffe accessorie formulate dai Fornitori in fase di accreditamento.

L'Utente non beneficiario di un Buono sociale stipula con il Fornitore accreditato un contratto nel quale sono indicati: operatori coinvolti e loro funzioni, durata complessiva del programma, attività previste, frequenza degli interventi, preventivo di spesa mensile e obbligo per il Fornitore di dare immediata comunicazione di un'eventuale successiva cancellazione dall'Albo.

#### **22. – Sistema informativo**

L'Ambito si propone di sperimentare un proprio sistema informatico che gestirà le attività e i processi legati all'erogazione degli interventi, i Fornitori accreditati dovranno adeguare i propri strumenti informatici al fine di renderli compatibili con il sistema gestionale proprio dell'Ambito, secondo le modalità e i tempi che verranno comunicati e condivisi con gli stessi.

Al Fornitore pertanto viene richiesto di assolvere al proprio debito informativo inviando, nei tempi che verranno stabiliti, qualsiasi documento e la rendicontazione contenente i dati della propria attività mediante il supporto informativo programmato.

### **PARTE TERZA**

#### **23. – Il Piano Assistenziale Individualizzato - PAI.**

Preliminare all'erogazione del servizio domiciliare è la redazione di un PAI.

Il PAI verrà sottoscritto prioritariamente dall'Utente oppure, se questi è impossibilitato a farlo, da un Familiare o da chi ne cura gli interessi e dall'Operatore Sociale del Comune di residenza.

La mancata sottoscrizione del PAI da parte dell'Utente o del Familiare di riferimento indica la non condivisione dello stesso e comporta la non attivazione del SAD salvo situazioni particolari valutate dall'Operatore Sociale del Comune di residenza che ne informa l'Ufficio di Piano.

Il PAI sarà rimodulato, con decisione motivata dell'Operatore Sociale del Comune di residenza, ogni qual volta si presentino nuove e diverse esigenze dell'Utente.

#### **24. – Partecipazione dell'Utente al costo del servizio.**

L'Utente partecipa ai costi delle prestazioni erogate in proporzione alla propria capacità economica.

I parametri di partecipazione dell'Utente alla spesa delle prestazioni viene determinato e aggiornato su indicazione della Conferenza di Servizi del PLUS.

I criteri e le modalità di partecipazione dell'Utente alla spesa delle prestazioni SAD sono applicati uniformemente in tutto l'Ambito.

#### **25. – Definizione rapporti tra il Servizio Sociale locale e il Capoambito.**

##### **25.1. Al Servizio Sociale locale compete:**

- La pubblicizzazione e diffusione sul proprio territorio del materiale informativo relativo all'erogazione del Buono sociale a favore dei propri residenti.
- L'accoglimento e all'istruttoria delle domande e delle segnalazioni pervenute.

- La redazione del PAI secondo quanto previsto dal precedente art. 22.
- La trasmissione all'Ufficio di Piano del PAI per i provvedimenti di competenza.
- La verifica della corretta erogazione delle prestazioni previste nel PAI da parte del Fornitore.
- La redazione del "Certificato di regolarità delle prestazioni erogate" dal Fornitore.
- La collaborazione con l'Ufficio di Piano per ogni e qualunque attività volta alla migliore gestione del servizio.

#### **25.2. Al Capoambito compete:**

- L'adozione e la pubblicazione di tutti gli atti relativi all'attivazione del sistema di accreditamento.
- L'istruttoria delle domande e della documentazione presentata dai Fornitori.
- La redazione e la pubblicazione dell'Albo dei Fornitori accreditati.
- La pubblicazione della Graduatoria di merito di cui al precedente articolo 13.
- La elaborazione di Linee Guida, funzionali al presente Disciplinary, contenenti le procedure e la modulistica da adottare, omogenea per l'Ambito, necessarie alla gestione dei vari adempimenti di tutti i soggetti coinvolti.
- La distribuzione del software a tutti i 23 Comuni dell'Ambito per la gestione informatizzata del servizio.
- La produzione del materiale informativo da distribuire negli Uffici Locali.
- Nel caso di carenze e/o difformità circa l'attuazione del servizio/intervento, la predisposizione degli opportuni correttivi di concerto con i Servizi Sociali Locali.
- La verifica della capienza economica dei Comuni interessati a seguito del ricevimento di una richiesta di presa in carico accompagnata dal PAI.
- L'emissione del Voucher.
- La comunicazione di attivazione del servizio all'utente e la richiesta di indicazione del Fornitore prescelto.
- La ricezione dell'indicazione dell'Utente e la comunicazione al Fornitore prescelto per l'attivazione del servizio, previa verifica della capienza di quest'ultimo rispetto alle quote di servizio per cui è stato accreditato.
- Il pagamento delle fatture mensili previa verifica dei report allegati e del "Certificato di regolarità delle prestazioni erogate" dal Fornitore, redatto dal Servizio Sociale Locale.
- La verifica e il monitoraggio sull'andamento complessivo del servizio.
- La verifica e il controllo sull'andamento del servizio, attraverso colloqui con l'Operatore Sociale del Comune, il coordinatore individuato dal fornitore e/o il referente del caso, i familiari dell'utente, ogni altra figura di riferimento.
- L'accesso estemporaneo, casuale e/o sulla base di segnalazione, presso il domicilio dell'utente, per la verifica della corretta erogazione del servizio.
- La gestione del sistema di rilevazione di reclami.
- La raccolta e conservazione dei dati ai fini di studi e rilevazioni statistiche, nonché della programmazione e riprogrammazione degli interventi.
- Ogni altro compito che compete all'Ente capoambito in merito alla gestione del servizio.

Osilo, li 09.03.2015

Il Responsabile del Servizio  
*F.to Dott. Mario Bonu*

## ALLEGATO A

(Costituisce parte integrante del Disciplinare di funzionamento del Servizio Assistenza Domiciliare)

# ***Elenco delle prestazioni obbligatorie***

### **NOTE GENERALI**

Tutte le tipologie di prestazioni di seguito specificate, possono essere effettuate, sulla base del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), da uno o più operatori coincidenti con la Figura Professionale Abilitata (FPA) con l'eventuale supporto parziale di altre persone (familiari, assistenti private, etc.) e/o con l'uso di idonee attrezzature o di altri ausili.

Sulla base del PAI possono essere previste più tipologie di intervento in uno stesso accesso.

I giorni, il numero degli operatori e gli orari effettivi di ciascun singolo intervento vengono definiti nel PAI e stabiliti dall'Ufficio di Piano.

Le fasce orarie degli interventi sono stabilite nel PAI. In casi eccezionali su motivata richiesta potranno essere concordati con la famiglia o con il Fornitore orari diversi.

### **ISTRUZIONI OPERATIVE ESTESE A TUTTI GLI INTERVENTI DOMICILIARI**

#### **1. Accesso all'abitazione**, con tesserino di riconoscimento:

- saluto;
- informarsi sulle condizioni della persona direttamente o attraverso il colloquio con il familiare;
- informare e coinvolgere la persona sull'intervento che si andrà a fare e stimolare la sua collaborazione nel rispetto delle autonomie residue;

#### **2. Preparazione dell'operatore del Fornitore:**

- indossare un camice pulito;
- in particolari situazioni igieniche o in presenza di specifiche prescrizioni, indossare camici monouso;
- lavarsi le mani o utilizzare l'igienizzante prima di mettere i guanti monouso e ad intervento ultimato;
- riporre il camice monouso usato nell'apposito contenitore di raccolta rifiuti;

#### **3. Preparazione ambiente:**

- controllo del microclima (aprire tapparelle, verificare che la temperatura dell'ambiente sia adeguata tenendo conto che si potrebbe procedere alla svestizione della persona) e dell'illuminazione;

#### **4. Preparazione materiale necessario:**

- verificare la presenza di strumenti/materiale/ausili necessari per l'intervento sia nella camera che nel bagno, accertarne l'idoneità e posizionarli nei punti dove se ne prevede l'utilizzo;
- verificare che gli indumenti puliti necessari per il cambio siano pronti;
- tenere ben presente che gli ausili, se prescritti, devono essere utilizzati;

#### **5. Congedo dalla persona e dalla famiglia:**

- verificare il livello di gradimento dell'intervento con la persona e la famiglia;
- fornire informazioni;
- dare suggerimenti sul compito di cura;
- garantire sostegno e supporto alla persona e alla famiglia;

#### **6. Comunicazioni/informazioni operatore e famiglia:**

- dove è possibile, è opportuno trasmettere ai familiari le informazioni necessarie sul metodo utilizzato nell'intervento (es. per la mobilizzazione o l'igiene personale) utili a dare continuità all'intervento stesso;
- compilazione della Scheda di lavoro quale strumento di lavoro per l'operatore e confronto con la famiglia e le altre figure professionali che si occupano della persona;

## **7. Comunicazioni/informazioni fornitore accreditato e servizio:**

- in assenza di familiari o di altri riferimenti, nel caso in cui durante gli interventi venissero rilevate dall'operatore alterazioni delle condizioni fisiche o psichiche della persona, l'informazione va segnalata e trasmessa all'operatore sociale del comune di residenza e al referente della cooperativa.

## **PRESTAZIONI OBBLIGATORIE PER TIPOLOGIA D'INTERVENTO**

### **1. ALZATA**

#### **1.A- Alzata di ALTA complessità assistenziale**

##### Dettaglio dell'intervento:

- Favorire la minzione
- Svestizione parte intima del corpo
- Cambio del panno
- Igiene intima a letto
- Lavaggio gambe e piedi
- Igiene dei piedi
- Vestizione parte inferiore del corpo
- Svestizione parte superiore del corpo
- Aiuto nell'igiene viso, mani, orecchie, ascelle, busto
- Barba uomo - donna, pettinare

#### **1.B - Alzata di MEDIA complessità assistenziale**

##### Dettaglio dell'intervento:

- Favorire la minzione
- Svestizione parte intima del corpo
- Cambio del panno
- Igiene intima a letto
- Lavaggio gambe e piedi
- Vestizione parte inferiore del corpo
- Svestizione parte superiore del corpo
- Igiene viso, mani, orecchie, ascelle, busto
- Igiene del cavo orale
- Eventuale igiene stoma
- Barba uomo-donna, pettinare
- Eventuale pulizia protesi
- Indossare eventuale busto
- Vestizione parte superiore del corpo
- Eventuale igiene dei capelli a letto
- Eventuale medicazione a piatto
- Postura e mobilizzazione come parte integrante di ogni intervento
- Allineamento posturale
- Ri-posizionamento degli ausili/protesi
- Riattaccare catetere
- Rifacimento del letto
- Detersione, disinfezione e riordino del materiale usato
- Riordino camera e bagno

#### **1.C - Alzata di BASSA complessità assistenziale**

##### Dettaglio dell'intervento:

- Favorire la minzione
- Aiutare la persona nella vestizione parte intima del corpo
- Cambio del panno
- Igiene intima in bagno
- Vestizione parte inferiore del corpo
- Svestizione parte superiore del corpo

- Aiuto nell'igiene viso, mani, orecchie, ascelle, busto
- Aiuto nell'igiene orale e nella pulizia delle protesi
- Barba uomo-donna, pettinare
- Indossare eventuale busto
- Vestizione parte superiore del corpo
- Eventuale medicazione a piatto
- Postura e mobilizzazione come parte integrante di ogni intervento differenziale
- Allineamento posturale
- Ri-posizionamento degli ausili/protesi
- Riattaccare catetere
- Detersione, disinfezione e riordino del materiale usato
- Riordino camera e bagno

## **2. MESSA A LETTO**

**2.A– Messa a letto di ELEVATA complessità assistenziale**

**2.B– Messa a letto di MEDIA complessità assistenziale**

**2.C– Messa a letto di BASSA complessità assistenziale**

## **3. CURA DELLA PERSONA**

**3.A– Igiene intime in bagno di ELEVATA complessità assistenziale**

Dettaglio dell'intervento:

- Favorire la minzione
- Svestizione parte intima del corpo
- Cambio del panno
- Igiene intime in bagno
- Vestizione parte inferiore del corpo

**3.B– Igiene a letto MEDIA complessità assistenziale**

Dettaglio dell'intervento:

- Svestizione parte intima del corpo
- Cambio del panno
- Igiene intime a letto
- Vestizione parte inferiore del corpo

**3.C – Igiene dei capelli a letto**

**3.D – Igiene dei capelli in bagno**

**3.E – Igiene dei piedi (pedicure)**

**3.F – Manicure**

**3.G– Igiene stoma**

**3.H– Applicazione protesi-ortesi-tutori-busto**

**3.I – Applicazione apparecchiature elettromedicali che non richiedono assistenza infermieristica**

**3.L – Bagno a letto**

**3.M – Bagno in vasca o doccia**

## **4. MOBILIZZAZIONE**

**4.1– Deambulazione assistita COMPLESSA all'interno e all'esterno dell'abitazione**

**4.2– Deambulazione assistita SEMPLICE all'interno e all'esterno dell'abitazione**

## **5. CURA DELLA CASA**

Dettaglio dell'intervento:

- Igiene ambientale ordinaria

## **6. CONTROLLI E VERIFICHE**

### Dettaglio dell'intervento:

- Preparazione e aiuto nell'assunzione dei farmaci
- Vigilanza e controllo

## **7. PREPARAZIONE DEL PASTO NEL DOMICILIO DELLA PERSONA**

### Dettaglio dell'intervento:

- Preparazione del pasto a domicilio della persona
- Preparazione e aiuto all'assunzione del pasto (domiciliare)

## **8. LAVAGGIO E/O STIRATURA DI BIANCHERIA**

### **8.1 – Lavaggio e/o stiratura di biancheria a domicilio**

## **9. ACCOMPAGNAMENTO**

### **9.1 - Accompagnamento complesso LUNGO**

### **9.2 - Accompagnamento complesso BREVE**

## **10. COMMISSIONI**

### **10.1– Ritiro spesa**

### **10.2– Ritiro documenti e/o oggetti**

## **11. COMPAGNIA**

### **11.1 – Compagnia a persona sola, senza adeguato supporto familiare, in stato di non autosufficienza**